Sugerencias para el asesoramiento por teléfono

- Recuerde, usted no puede ver a la madre ni al bebé
- Siempre dé apoyo y sea positiva
- Hable con claridad
- Siempre dé su nombre al comenzar la llamada
- Pregunte si llamó en un buen momento
- Pregunte la edad del bebé
- Anteponga las necesidades de la madre a las suyas
- Obtenga tantos detalles como sea posible
- Sugiera cambios, no dé órdenes
- Nunca diga: “Usted debe...”
- Cuando tenga dudas, haga que la madre vaya a la clínica de WIC o vea a un proveedor del cuidado de la salud
- Si la madre la llama en un mal momento, con amabilidad pídale su nombre, número de teléfono y dígame cuándo la llamará. ¡Recuerde volver a llamarla!
- Tenga una caja de juguetes con la cual su bebé o hijo más grande pueda jugar mientras usted está hablando por teléfono
- Tome notas mientras habla con las madres
- Antes de terminar la conversación telefónica, hágale repetir las sugerencias que usted le dio
- Llame a la madre en un par de días para ver cómo van las cosas
- Derive a las madres a los recursos que necesiten